

**Berufliche Grundbildung****Tätigkeiten**

**Informations- und Kommunikationstechnologie-Fachleute installieren, gestalten und warten die Computersysteme von Firmen und Organisationen. Sie lösen technische Probleme, unterstützen ICT-Nutzer und beraten Kundinnen beim Kauf von ICT-Geräten.**

Sie führen folgende Tätigkeiten aus:

**Installation und Inbetriebnahme**

- Geräte wie Computer, Drucker, Tablets und Smartphones sowie Betriebssysteme nach den Richtlinien des Unternehmens einrichten und konfigurieren, z. B. um einen neuen Arbeitsplatz einzurichten
- Hardware warten
- Software und Anwendungen installieren, einrichten und aktualisieren
- die Hardware, Software oder das Netzwerk verändern, z. B. den Arbeitsspeicher vergrössern oder eine Netzwerkkarte hinzufügen.
- Tests entwickeln und dokumentieren, sie durchführen und Probleme lösen
- automatisierte Computerprogramme anwenden und anpassen
- an Projekten mitwirken, die die Infrastruktur der Informations- und Kommunikationstechnologie eines Unternehmens betreffen, z. B. beim Umzug einer Abteilung innerhalb eines Unternehmens

**Mit Netzwerken arbeiten**

- Geräte und Peripheriegeräte (Desktops, Laptops, Drucker usw.) sowie Dienste wie die Cloud-Dienste mithilfe von Netzwerkkomponenten (Router, drahtlose Zugangspunkte usw.) mit dem Netzwerk verbinden
- Störungen beheben oder Probleme an einen Spezialisten weiterleiten
- Geräte mithilfe von Sicherheitstools wie Firewalls und Antivirenprogrammen vor Bedrohungen (Viren, Malware usw.) schützen

**Unterstützung der Nutzer und administrative Aufgaben**

- Nutzer und Nutzerinnen bei der Einführung von ICT-Tools und Anwendungen schulen und unterstützen
- Gebrauchsanleitungen und Checklisten erstellen
- Nutzer bei Problemen (Helpdesk) per Telefon oder vor Ort unterstützen, den Fall selbstständig oder im Team lösen oder an eine Spezialistin weiterleiten
- Verwaltungsaufgaben und Bestellungen von Computerhardware bearbeiten
- Kundenbedürfnisse ermitteln und sie bei der Anschaffung von ICT-Geräten beraten

**Berufsfeld 19**  
Informatik**Ausbildung**

**Dauer**  
3 Jahre

**Bildung in beruflicher Praxis**  
In einem Dienstleistungs-, Industrie- oder Gewerbebetrieb oder in der Verwaltung

**Schulische Bildung**  
An der Berufsfachschule, 1 bis 2 Tage pro Woche

**Schulische Vollzeitausbildung**  
Diverse Schulen in der Deutschschweiz, siehe [Ausbildungen](#)

**Lerninhalte**

- Installieren, Inbetriebnehmen und Warten von ICT-Benutzerendgeräten
- Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten
- Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln
- Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

**Überbetriebliche Kurse**  
Praktisches Erlernen, Vertiefen und Üben beruflicher Grundlagen, 24 Tage während 3 Jahren

**Berufsmaturität**  
Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden.

**Abschluss**  
ICT-Fachmann/-frau EFZ

## Voraussetzungen

### Vorbildung

- obligatorische Schule abgeschlossen

### Anforderungen

- abstrakt-logisches Denken
- Teamfähigkeit
- systematische Arbeitsweise
- Dienstleistungsbewusstsein
- Organisationsfähigkeit

## Weiterbildung

### Kurse

Angebote von Berufs- und Fachschulen, Hochschulen, verschiedenen Fachverbänden sowie von Software- und Hardware-Lieferanten

### Berufsprüfung (BP)

Mit eidg. Fachausweis:

- ICT-Applikationsentwickler/in
- ICT-System- und Netzwerktechniker/in
- Wirtschaftsinformatiker/in
- Mediamatiker/in

### Höhere Fachprüfung

Dipl. ICT-Manager/in, dipl. ICT Security Expert

### Höhere Fachschule

Bildungsgänge im Fachbereich Informatik, z. B. Wirtschaftsinformatiker/in HF, Informatiker/in HF

### Fachhochschule

Studiengänge im Fachbereich Informatik, z. B. Bachelor of Science in Informatik oder in Wirtschaftsinformatik. Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

## Berufsverhältnisse

ICT-Fachleute arbeiten allein und in Teams. Sie haben häufig Kontakt zu Mitarbeitern ihres Unternehmens, Nutzerinnen oder Kunden, die sie selbstständig oder mit anderen Fachleuten zusammen betreuen. Ihre Arbeitszeiten sind grundsätzlich regelmässig, es kann aber je nach Betrieb zu Zeiten mit hoher Arbeitsbelastung kommen.

ICT-Fachleute können in allen Wirtschaftszweigen arbeiten, z. B. in Dienstleistungsunternehmen, Industrie- und Handelsunternehmen oder im öffentlichen Dienst. Sie arbeiten in den Bereichen technische Unterstützung oder Verkauf, entweder innerhalb eines Unternehmens oder bei einem ICT-Dienstleister. Da die Digitalisierung rasch voranschreitet, wird die Nachfrage nach ICT-Fachkräften steigen.

## Weitere Informationen

ICT-Berufsbildung Schweiz  
3011 Bern  
[www.ict-berufsbildung.ch](http://www.ict-berufsbildung.ch)

Allgemeine Informationen:  
[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)

Lehrstellensuche:  
[www.berufsberatung.ch/lena](http://www.berufsberatung.ch/lena)

## Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Informatiker/in EFZ	19 / 0.561.28.0
Mediamatiker/in EFZ	19 / 0.561.13.0
Elektroniker/in EFZ	12 / 0.555.7.0
Automatiker/in EFZ	12 / 0.555.3.0